

Public concerné

Toute personne en charge de l'accueil du public dont la fonction principale est de répondre aux attentes des visiteurs.

Prérequis

Aucun prérequis spécifique pour cette formation

Objectifs pédagogiques

- Mesurer l'importance de son rôle de commercial sédentaire
- Acquérir les compétences de l'accueil physique et téléphonique
- Apprendre à valoriser l'image de son entreprise par un accueil de qualité
- Développer ses aptitudes à informer, conseiller, vendre et répondre efficacement à ses interlocuteurs

Modalités pratiques et conditions financières

Durée : Inter-entreprises : 2 journées

Nombre de participants : 3 pers. minimum

Calendrier d'intervention : à définir

Lieu : Ecole de Commerce CCI DORDOGNE (Boulazac)

Tarif : 430 € net/jour/participant (TVA non soumis)

Moyens pédagogiques et techniques

- Exposé théorique et pratique par le formateur
- Echanges et analyses des expériences vécues par les participants avec les pistes de solutions
- Jeux de rôles et mises en situation pour une parfaite intégration de nos méthodes
- Un support pédagogique est remis à la fin du stage

Modalités évaluation de la formation

- Evaluation des connaissances en début de formation
- Evaluation de l'intégration des méthodes pendant la formation
- Evaluation finale pour mesurer les acquis de la formation

Programme

1 : LA MISSION DE COMMERCIAL SEDENTAIRE

- Définir son rôle et ses fonctions dans l'entreprise
- Connaître les attentes de ses visiteurs en matière d'accueil
- Comprendre l'impact d'un bon accueil physique et téléphonique
- Bien connaître son entreprise pour bien renseigner ses interlocuteurs

2 : LA QUALITE D'UN BON ACCUEIL

- Valoriser une bonne image de soi par une présentation soignée
- Adopter les attitudes et les comportements nécessaires à un accueil de qualité
- Accueillir ses interlocuteurs avec des formules appropriées
- Identifier son visiteur et comprendre ses attentes

3 : ANALYSER LA DEMANDE DE VOTRE INTERLOCUTEUR

- Pratiquer l'écoute active pour bien identifier les attentes

- Reformuler pour s'assurer d'une compréhension mutuelle
- Poser les bonnes questions pour obtenir des compléments d'informations
- Apprendre à gérer ses émotions face à certaines situations
- Répondre aux mécontentements de certains visiteurs
- Conclure et prendre congé avec courtoisie

4 : ACCUEILLIR AU TELEPHONE

- Organiser son espace téléphonique pour répondre efficacement
- Adopter les bonnes pratiques d'expressions orales
- Réussir les étapes des appels entrants : décrochage, se présenter et identifier son interlocuteur
- Gérer efficacement les appels : écoute, compréhension et analyse du message

Conclusion